

Lincoln de Lama

De: Lincoln de Lama <asistentelegal@coviperu.com>
Enviado el: martes, 29 de diciembre de 2015 06:52 p.m.
Para: 'juan.bendezu@gmail.com'
CC: cl.mendezu@gmail.com; 'Claudia Mendezú Chávez'; Claudia Mendezu (cmendezu@rossellolaw.com)
Asunto: Resolución de Gerencia de Operaciones de JUAN BENDEZÚ HERENCIA
Datos adjuntos: RES. 0128.pdf; image001.png

Caduca: viernes, 08 de enero de 2016 12:00 a.m.

Seguimiento:	Destinatario	Lectura
	'juan.bendezu@gmail.com'	
	cl.mendezu@gmail.com	
	'Claudia Mendezú Chávez'	Leído: 30/12/2015 08:23 a.m.
	Claudia Mendezu (cmendezu@rossellolaw.com)	

Estimado Señor Bendezú,

Se encuentra adjunto a la presente, la respuesta a su recurso de Reconsideración presentado el día 07 de diciembre de 2015.

Sin otro particular, quedamos a su disposición para cualquier precisión o aclaración sobre el particular.

Saludos cordiales

Lincoln de Lama
ROSSELLÓ ABOGADOS | ATTORNEYS AT LAW
Camino Real 348, Torre El Pilar, piso 12
San Isidro, Lima - Perú
Tel: (511) 2227700
Fax: (511) 2222555
www.rossellolaw.com



Lincoln de Lama
Asistente Legal
Telf.: 01-6179595 (521)
e-mail: asistentelegal@coviperu.com

www.coviperu.com

Pensemos en el MEDIO AMBIENTE antes de imprimir este correo.
No agotemos nuestros recursos naturales. Cuidemos el Planeta.

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0128-2015-GO/COVIPERU

EXPEDIENTE N° : 000013-CH
RECLAMANTE : JUAN BENDEZÚ HERENCIA
RECLAMO : 000013-CH

Surco, 29 de diciembre de 2015

VISTOS:

El recurso de reconsideración interpuesto por el usuario **Juan Bendezú Herencia** con Documento de Identidad N° 21460259, indicando que la respuesta a su reclamo le sea notificada al siguiente correo electrónico: juan.bendezu@gmail.com, quien interpone recurso de reconsideración, manifestando su inconformidad con la resolución de Gerencia de Operaciones N° 0124-2015-GO/COVIPERU, que resolvió el reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje de Chilca por supuesto fallo en la recarga de la tarifa realizado vía internet.

ANTECEDENTES:

Que, con fecha 20 de septiembre del 2005, COVIPERÚ y el Estado Peruano, representado a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, suscribieron el Contrato de Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana - Cerro Azul - Ica, en el cual se establecieron los derechos y obligaciones a cargo de ambas partes.

Que de conformidad con el Artículo 14° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Tramo Puente Pucusana - Cerro Azul - Ica de la Carretera Panamericana Sur R01S (en adelante, el Reglamento), es función de la Gerencia de Operaciones, conocer y resolver los recursos de reconsideración interpuestos por los usuarios que utilicen el Tramo Vial Puente Pucusana-Cerro Azul-Ica de la Carretera Panamericana Sur-R01S.

Mediante vía telefónica, el día 16 de noviembre de 2015, el señor Juan Bendezú Herencia (en adelante, "El Reclamante") interpuso su reclamo, indicando haber efectuado el día 15 de noviembre de 2015 una recarga de tarifa de peaje vía internet (por recarga Telepass) y que al momento de transitar el día 16 de noviembre de 2015 por el peaje su cuenta no se encontraba actualizada con su recarga efectuada.

Mediante Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0124-2015-GO/COVIPERU de fecha 07 de diciembre de 2015, se declaró infundado el reclamo interpuesto.

Mediante correo electrónico del día 08 de diciembre de 2015, el reclamante interpone recurso de reconsideración, manifestando su inconformidad con la Resolución



de Gerencia de Operaciones N° 0124-2015-GO/COVIPERU de fecha 07 de diciembre de 2015.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 206° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala la posibilidad de impugnar un acto administrativo a través de los recursos administrativos, a fin de obtener un pronunciamiento favorable a los intereses de los administrados cuando se considere que aquél viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo.

Que, el artículo 14 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Concesionaria Vial del Perú S.A- COVIPERÚ, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 064-2011-CD-OSITRAN), señala que el Recurso de Reconsideración será presentado ante Gerente de Operaciones de COVIPERU y deberá sustentarse en nueva prueba. Esto de conformidad con el artículo 208 de la Ley N° 27444, que señala asimismo que el Recurso de Reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto materia de impugnación, el que deberá sustentarse en nueva prueba.

Que, al analizar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la interposición del Recurso de Reconsideración, sobre la base de lo establecido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la COVIPERU y de conformidad con lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, este ha sido interpuesto ante el órgano competente y dentro del plazo de ley.

Que, sin embargo, el recurso no cumple con el requisito de nueva prueba que desvirtúe los fundamentos de la resolución impugnada, Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0124-2015-GO.

Que, siendo las normas sobre procedimiento administrativo de orden público, y por lo tanto de obligatorio cumplimiento, al no cumplir con el requisito esencial del recurso de presentarse nueva prueba, éste deviene en improcedente.

Al respecto, es pertinente mencionar que en la resolución impugnada se motivó sobre lo dispuesto en la cláusula 10 de las Condiciones para el Uso del Sistema de Telepass, la que establece que es de cargo y responsabilidad del usuario contar con el saldo suficiente para hacer uso del Sistema de Telepass. Asimismo, según lo indicado en la cláusula 9 de las Condiciones de Uso mencionadas, ante las deficiencias y/o fallas en el sistema de las entidades bancarias, contratadas por la Concesionaria para la recarga online de la tarifa, como sucedió en el presente caso, el Usuario debe proceder a realizar el pago en efectivo de la tarifa de peaje.

Que, no obstante lo señalado, le manifestamos las disculpas del caso al usuario Juan Bendezú Herencia por las incomodidades ocasionadas, y se indicó que se están tomando



las medidas respectivas, a fin de prevenir demoras en el recargo de la tarifa para el sistema Telepass realizadas a través de entidades bancarias.

Que, por las consideraciones expuestas, y, dentro del plazo previsto en el artículo 15° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, corresponde a esta Gerencia resolver el presente recurso de reconsideración;

Por lo expuesto, se **RESUELVE**:

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** el recurso de reconsideración interpuesto contra la Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0124-2015-GO/COVIPERU del día 07 de diciembre de 2015 por el Reclamante Juan Bendezú Herencia.

SEGUNDO: Notificar la presente Resolución al Reclamante.

TERCERO: El Reclamante podrá interponer Recurso de Apelación contra la presente Resolución y ante el superior jerárquico dentro de un plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente Resolución.

Atentamente,



Carlos Sánchez García
GERENTE DE OPERACIONES

C.c. Gerencia General - COVIPERU





De: Juan Bendezú Herencia [<mailto:juan.bendezu@gmail.com>]

Enviado el: lunes, 07 de diciembre de 2015 09:19 p.m.

Para: Contactos <contactos@coviperu.com>

Asunto: Re: Respuesta a su Reclamo Vía Telefónica del 16.11.2015

Gracias por su respuesta.

Sin embargo debo manifestar mi incorformidad al respecto.

Para facilitar la revisión de sus procesos, he vuelto a hacer una recarga con S/. 36 y Número de operación: **03822152**.

Agradecerè interponer Recurso de Reconsideración o Recurso de Apelación contra la presente Resolución.

Saludos,

Juan Bendezú Herencia

El 7 de diciembre de 2015, 20:20, Contactos <contactos@coviperu.com> escribió:

Estimado Usuario,

Adjunto, sírvase encontrar la respuesta de atención a su reclamo, presentado el día 16.11.2015 por vía electrónica, y, contando con su autorización para la notificación vía correo electrónico, cumplimos con remitir la misma.

A la espera de que no haya tenido posteriores inconvenientes con su recarga online de tarifa por el servicio.

Atentamente,

CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

Av. Javier Prado Este 4109, piso 3

Santiago de Surco

Telefax: (511) 617 9570

www.coviperu.com

COVIPERÚ

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE OPERACIONES N° 0124-2015-GO/COVIPERU

EXPEDIENTE N° : 000013-CH
RECLAMANTE : JUAN BENDEZÚ HERENCIA
RECLAMO : 000013-CH

Surco, 07 de diciembre de 2015

VISTOS:

El reclamo interpuesto en la Unidad de Peaje de Chilca, por el usuario **Juan Bendezú Herencia** con Documento de Identidad N° 21460259, indicando que la respuesta a su reclamo le sea notificada al siguiente correo electrónico: juan.bendezu@gmail.com, quien interpone un reclamo por supuesto fallo en la recarga de la tarifa realizado vía internet.

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 20 de septiembre del 2005, COVIPERÚ y el Estado Peruano, representado a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, suscribieron el Contrato de Concesión del Tramo Vial Puente Pucusana – Cerro Azul – Ica, en el cual se establecieron los derechos y obligaciones a cargo de ambas partes.

Que de conformidad con el Artículo 7° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Tramo Puente Pucusana - Cerro Azul - Ica de la Carretera Panamericana Sur R01S (en adelante, el Reglamento), es función de la Gerencia de Operaciones, conocer y resolver los reclamos interpuestos por los usuarios que utilicen el Tramo Vial Puente Pucusana-Cerro Azul-Ica de la Carretera Panamericana Sur-R01S.

Que, con fecha 16 de noviembre de 2015, el señor Juan Bendezú Herencia (en adelante, "El Reclamante"), interpuso su reclamo vía telefónica, indicando haber efectuado el día 15 de noviembre de 2015 una recarga de tarifa de peaje vía internet (por recarga Telepass) y que al momento de transitar el día 16 de noviembre de 2015 por el peaje su cuenta no se encontraba actualizada con su recarga efectuada.

Que, al respecto, la cláusula 10 del Contrato de CONDICIONES PARA EL USO DEL SISTEMA TELEPASS, establece que es de cargo y responsabilidad del Cliente el contar con el saldo suficiente para hacer uso del Sistema de Telepass. Asimismo, según lo indicado en la cláusula 9, el cliente deberá tomar las previsiones necesarias en caso pudieran presentarse deficiencias y/o fallas en el sistema de las entidades bancarias, contratadas por la Concesionaria para la recarga online de la tarifa, en cuyo caso deberá de realizar el pago en efectivo de la Tarifa de Peaje.

Que, sobre el particular, la cláusula 10 del Contrato de CONDICIONES PARA EL USO DEL SISTEMA TELEPASS, establece que el usuario podrá consultar su saldo disponible a través de cualquiera de las siguientes modalidades:

- A través de la página web www.easyway.com.pe, vía la aplicación Móvil EasyWay Oficina de Telepass.
- Vía telefónica al siguiente número 993531265 o personalmente a nuestras Estaciones de Peaje de Chilca e Ica.



COVIPERÚ

Que, en el presente caso, el usuario tendría que haber consultado su saldo correspondiente con la previsión necesaria, mediante las modalidades que señala la cláusula 10 del Contrato de CONDICIONES PARA EL USO DEL SISTEMA DE TELEPASS.

Que, su abono efectuado por recarga Telepass, realizada el día 15 de noviembre del presente año, en curso a las 18:48 horas, fue atendida el día 16 de noviembre a las 10:58 hora, encontrándose así dentro del tiempo máximo indicado en nuestra página web, así como indicado en los folletos informativos que se entregan a los usuarios diariamente, en los que se señala que el tiempo mínimo de activación de la recarga de tarifa online es de 12 horas después de haberse efectuado abono por recarga Telepass.

Que, no obstante, le informamos, que en virtud a nuestra obligación de propiciar la mayor comodidad al usuario, en caso usted desee una recarga en menor tiempo, puede enviar su constancia de abono al correo cau.chilca@easyway.com.pe, el que será atendido. Asimismo, se sugiere realizar recargas con 24 horas de anticipación, y de ser el caso, consultar su saldo en nuestra página web www.easyway.com.pe, o llamar a nuestros números de atención al cliente 993531265, abierto a la atención de los usuarios de lunes a domingo y feriados de 7am a 11pm.

Que, asimismo, manifestamos las disculpas del caso al Sr. Juan Bendezú Herencia por todos los inconvenientes generados sobre el particular, y le expresamos nuestro compromiso y absoluta disponibilidad para continuar brindándole un buen servicio.

Que, por las consideraciones expuestas, y, dentro del plazo previsto en el artículo 13° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, corresponde a esta Gerencia resolver el presente reclamo;

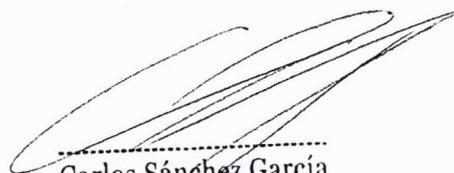
Por lo expuesto, se **RESUELVE**:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo interpuesto por el Reclamante.

SEGUNDO: Notificar la presente Resolución al Reclamante.

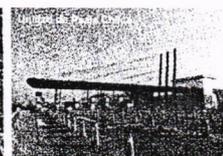
TERCERO: El Reclamante podrá interponer Recurso de Reconsideración o Recurso de Apelación contra la presente Resolución y ante el mismo órgano que la expide, dentro de un plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente Resolución.

Atentamente,



Carlos Sánchez García
GERENTE DE OPERACIONES

C.c. Gerencia General - COVIPERU



Paso 1: Los usuarios deberán realizar un pago de Peaje Coviperu\Recarga Telepass (recaudación)".

Paso 2: Proporcionar el número de placa con el que se encuentran afiliados a TELEPASS.

Paso 3: Realizar el abono correspondiente a la recarga de saldo que se requiera. El importe de la recarga debe ser siempre múltiplo de S/. 11.00.

Por Agentes BCP (pueden abonar los clientes y los no clientes del BCP).

Paso 1: Los usuarios deberán realizar un pago de "Peaje Coviperu\Recarga Telepass", indicar el código "07938".

Paso 2: Proporcionar el número de placa con el que se encuentran afiliados a TELEPASS.

Paso 3: Realizar el abono correspondiente a la recarga de saldo que se requiera. El importe de la recarga debe ser siempre múltiplo de S/. 11.00.

Por Internet (<http://www.viabcp.com>).

Importante: Esta modalidad es sólo para personas naturales clientes del BCP ó pequeños empresarios con Credimas Negocios.

Paso 1: Acceder vía internet a <http://www.viabcp.com> y acceder a su cuenta del BCP.

Paso 2: Ir al menú "Operaciones", seleccionar la opción "Pago de servicios\Empresas Diversas" y luego buscar el servicio "Peaje Coviperu\Recarga Telepass".

Paso 3: Ingresar el número de placa con el que se encuentran afiliados a TELEPASS.

Paso 4: Indicar el importe del abono correspondiente a la recarga de saldo que se requiera realizar. El importe de la recarga debe ser siempre múltiplo de S/. 11.00.

Cuenta corriente del BCP en soles N° 193-2108258-0-34 a nombre de la empresa OPECOVI S.A.C

**Las Vías de Pago tendrán de un mínimo de 12 horas para
hacer efectiva la recarga de saldo luego de haber**

De: Juan Bendezú Herencia [mailto:juan.bendezu@gmail.com]

Enviado el: martes, 24 de noviembre de 2015 06:18 p.m.

Para: Contactos <contactos@coviperu.com>

CC: wcisneros@opcovi.com; Jorge Vega <jvega@easyway.com.pe>; Administración - Peaje Chilca <peajechilca@coviperu.com>; Carlos Raul Sanchez <crsanchez@coviperu.com>

Asunto: Re: RV: RECLAMO VIA TELEFONICA 00001

Agradecerè registrar el reclamo.

"Reclamo: Indica haber realizado el día de ayer una recarga vía Internet y que al momento su cuenta no está actualizada con su recarga realizada."

Es conforme mi número telefónico (RPM 9955148000). Comunicación es suficiente vía e-mail.

Así mismo, le comunico que hoy (hace pocos minutos) he realizado una nueva recarga de S/. 24 (Número de operación: **04338113**). Espero faiclite sus controles.
Atentamente,

Juan Bendezù H.

DNI 21460259

Saludos,

MA Ing. Juan Bendezú Herencia

IEP INSIGNE SCHOOL

"Potenciando Talentos"

El 24 de noviembre de 2015, 17:10, Contactos <contactos@coviperu.com> escribió:

Estimado Sr. Bendezú,

En atención a su reclamo telefónico hemos tratado de comunicarnos con usted para el procesamiento correspondiente.

Por favor, sírvase confirmar si el número telefónico de contacto es el siguiente: 995 514 800. Asimismo, sin perjuicio de venir siento atendido, le pedimos hacer llegar su reclamo

por esta vía adicionalmente, ya que el operador de la Concesión no pudo realizar grabación del mismo.

De manera alternativa, Usted puede dar conformidad al texto de la transcripción de su reclamo telefónico debajo.

Finalmente, le pedimos indicar la forma en que desea ser notificado de la respuesta a su reclamo, teniendo las siguientes opciones:

1. Vía correo electrónico
2. A su domicilio

De ser 2. Indicar de manera clara su dirección y alguna referencia para ubicación.

Sin otro particular, quedamos a Usted.

CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

Av. Javier Prado Este 4109, piso 3

Santiago de Surco

Telefax: (511) 617 9570

www.coviperu.com